

**EVALUASI PELAKSANAAN *KEY PERFORMANCE*
INDICATOR (KPI) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BOYOLALI**



SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta.

Disusun Oleh:

Yunisa Eka Setyaningrum
B200090048

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI PELAKSANAAN *KEY PERFORMANCE*
INDICATOR (KPI) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BOYOLALI**

Diajukan Oleh:

Yunisa Eka Setyaningrum

B200090048

Surakarta, September 2013

Pembimbing 2



(Shinta Permata Sari, SE)

Pembimbing I



(Dra. Mujiyati, M.Si)

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

EVALUASI PELAKSANAAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* (KPI) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BOYOLALI

Yang ditulis oleh:

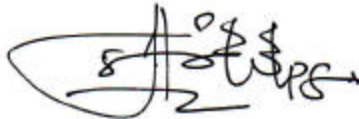
YUNISA EKA SETYANINGRUM

B200090048

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, September 2013

Pembimbing 2



(Shinta Permata Sari, SE)

Pembimbing I



(Dra. Mujivati, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS



(Dr. Trivono, SE, M.Si)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

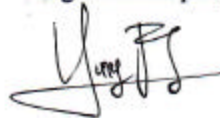
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YUNISA EKA SETYANINGRUM
NIRM : 09.6.106.02030.50048
Jurusan : AKUNTANSI
Judul Skripsi : EVALUASI PELAKSANAAN *KEY*
PERFORMANCE INDICATOR (KPI) DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BOYOLALI

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, September 2013

Yang membuat pernyataan,



(YUNISA EKA SETYANINGRUM)

MOTTO

Kerjakanlah sholat, sesungguhnya sholat itu mencegah perbuatan yang jahat (keji) dan yang munkar.
(Q.S. Al-ankabut, 45)

Sesungguhnya orang yang beriman itu hanyalah mereka yang apabila disebut asma Allah getarlah hati mereka, dan apabila dibacakan kepada mereka ayat-ayatnya, bertambahlah iman mereka, karenanyadan kepada Allahlah mereka bertaubat.
(Q.S. Al-Anfal, 2)

Siapa yang berjalan mencari ilmu pasti Allah akan memudahkan baginya jalan ke Surga.
(H.R. Muslim)

Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal sholeh dan nasehat-nasehat supaya menaati kebenaran dan nasehat-nasehat yang menepati kesabaran.
(Q.S. Al-Ashr, 1-3)

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terima kasih atas segala rahmat-Nya yang telah Ia berikan, akan aku persembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:

- ✍ Ayah dan Ibuku yang selalu memberikan kasih sayang tidak ternilai dan do'a yang tiada henti selalu mengiringi langkahku.
- ✍ Adikku Lia Kusumawati dan seluruh keluargaku yang selalu memberikan kasih sayang.
- ✍ Sahabat dan teman-temanku yang telah menemaniku selama ini dan yang selalu mendukungku.
- ✍ Almamaterku FEB UMS.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan rasa puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat, rahmat dan hidayat-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“EVALUASI PELAKSANAAN KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BOYOLALI”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Fatchan Achyani, M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra. Mujiyati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Shinta Permata Sari, S.E. selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs Atwal Arifin, A.Kt selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan pada penulis dalam menempuh perkuliahan.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh staff dan karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali yang telah memberikan ijin melakukan penelitian skripsi.
9. Papa dan Mama yang telah memberikan doa serta bantuan baik materil dan moril.
10. Adekku Lia yang selalu menemaniku saat mengerjakan skripsi.
11. Sahabatku Dyta, Hanung, Adit, Fany, Faisal, Suci, Tetri, Aan, dan Mbak Puji terimakasih telah hadir dalam hidupku.

12. Teman-temanku Arine, Rahmy, Mungky, Dewi, Janah, Bayu, Fitri, Rosa, Dwi, Anggi, Widi, Sidiq, Zaki, Aulia, Ita, Faiza, Isa, Irul, Meva, Eka, Aisyah, Yudi, terimakasih atas kebersamaan kita serta dukungannya.
13. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Masukan baik kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, September 2013
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Pembatasan Masalah	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Tentang Pajak	9

1. Pengertian Pajak.....	9
2. Jenis Pajak.....	10
3. Fungsi Pajak.....	11
4. Asas Pemungutan Pajak.....	12
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Pajak.....	13
1. Pelayanan Pajak.....	13
2. Kantor Pelayanan Pajak.....	14
C. Tinjauan Tentang Kinerja Pelayanan Pajak.....	17
D. Tinjauan Tentang <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	17
1. Pengertian <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).....	17
2. Sasaran Strategis	19
3. Manfaat Penggunaan <i>Key Performance Indicator</i>	31
E. Efektivitas Pelaksanaan <i>Key Performance Indicator</i>	32
F. Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
G. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Objek Penelitian	36
C. Data dan Sumber Data	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Analisis Data	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Kota Boyolali.....	41

B. Susunan Organisasi KPP Pratama Boyolali.....	42
C. Analisis dan Pembahasan.....	47
1. Analisis Efektivitas Pelaksanaan <i>Key Performance Indicator</i> di KPP Pratama Boyolali	47
2. Analisis Perbandingan <i>Key Performance Indicator</i> ...	64
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan.....	67
C. Saran.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Pemikiran	34
Gambar IV .1. Penyebaran Pegawai Per Seksi Pada KPP Pratama Boyolali Update 1 Agustus 2012.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1. Tingkat Pencapaian Key Performance Indicator Di KPP Pratama Boyolali Tahun 2011.....	47
Tabel IV.2. Tingkat Pencapaian Key Performance Indicator Di KPP Pratama Boyolali Tahun 2012.....	54
Tabel IV.2. Capaian Key Performance Indicator Di KPP Pratama Boyolali Tahun 2011 dan 2012.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Laporan Pelaksanaan KPI (IKU) Tahun 2011 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah II
- Lampiran II : Laporan Pelaksanaan KPI (IKU) Tahun 2012 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah II

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan *Key Performance Indicator* (KPI) di KPP Pratama Boyolali dan pelaksanaannya untuk meningkatkan kinerja. Sesuai dengan Surat Edaran Nomor: SE-18/PJ./2006 tentang *Key Performance Indicator* (KPI). Pengukuran kinerja dilakukan setiap akhir semester. Agar KPP memiliki akuntabilitas dalam kinerjanya, maka perlu ditetapkan Indikator Kinerja Utama (*key performance indicator*) untuk mengukur dan meningkatkan kinerja yang sesuai dengan PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di lingkungan Instansi Pemerintah agar tercapai efektivitas dalam kinerja dalam Kantor Pajak.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif komparatif. Hasil yang diperoleh adalah: perkembangan *key performace indicator* selama kurun waktu 2011-2012 menunjukkan bahwa kinerja pada Kantor Pelayanan Pajak Boyolali mencapai kategori efektif (meningkat). Hal ini ditunjukkan dengan indeks pencapaian untuk tahun 2011 sebesar 73,52% dan untuk tahun 2012 sebesar 73,33%. Peningkatan tersebut tidak lepas dari upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali. Selain itu, pelaksanaan *Key Performance Indicator* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali ternyata mampu untuk meningkatkan kinerja. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemampuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali mempertahankan capaian sasaran strategis dari *Key Performance Indicator*.

Berdasarkan keterangan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali optimal dan mengalami peningkatan kinerja. Tetapi, juga perlu dilakukan upaya tambahan seperti melakukan pendekatan kepada Wajib pajak yang kurang patuh dalam kewajibannya membayar dan melaporkan pajak ke Kantor Pelayanan Pajak, sehingga dapat mencapai tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi.

Kata Kunci: *key performance indicator*, efektivitas, kinerja kantor pajak.